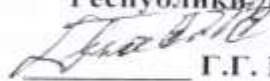


Согласовано
Министр по делам гражданской
обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий
стихийных бедствий
Республики Дагестан


Н.М.Казимагомедов
«28» 11 2016 г.

Утверждаю
Руководитель ГКОУ РД
«УМЦ по ГО и ЧС»
Республики Дагестан


Г.Г. Магомедов
«28» 11 2016 г.

Программа
«Профессиональная переподготовка персонала системы
обеспечения вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»

Рассмотрена и одобрена
на заседании методического совета
«25» ноября 2016 г.
Протокол № 12/

1)Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112), достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы- 112 являются:

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации и МЧС России по организации реагирования на чрезвычайные ситуации, предназначению, структуре и функционированию системы-112; получение знаний и формирование практических навыков необходимых для эффективной работы в качестве оператора центра обработки вызова экстренных оперативных служб по единому номеру (далее - ЦОВ).

1. Требования к обучающимся по программе

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

С целью успешного освоения программы обучающиеся к началу ее изучения должны обладать следующими входными знаниями, умениями и компетенциями: способностью работать самостоятельно, принимать решения; способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач; способностью к письменной и устной коммуникации на родном (государственном) языке; способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач; наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники; наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи.

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:

знать:

законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб в рамках функционирования системы-112;

назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;

правила опроса заявителей в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнения признаков происшествия и принятия решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и/или аварийных служб;

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;

административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру субъекта Российской Федерации;

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ; требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

уметь:

определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;

обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами, правилами и процедурами;

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия; оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, в том числе в нештатном режиме;

общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;

доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель. иметь навыки:

действий по предназначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы;

комплексного использования всех средств регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, как в штатном, так и в нештатном режимах;

работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки заявки о происшествии;

взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС;

использования приемов и методов психической саморегуляции.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 250 часов

Форма обучения: электронное обучение с применением дистанционных образовательных технологий

Режим занятий: 6-8 часов в день

Учебный план

№ п/	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				Форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия	практические занятия (дистанц)	Зачет/тест	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Социально-правовая подготовка	12		10			2	
2.	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	10		8			2	
	Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций	6		6				
3.	Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита	12		10			2	
4.	Состояние и перспективы развития экстренных служб	12		10			2	
5.	Основы информационных технологий	18		8		8	3	
6.	Современные информационные цифровые технологии	4		4				
7.	Комплексная система экстренного оповещения населения	8		8				
8.	Система мониторинга,	4		4				

	прогнозирования и моделирования ЧС							
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.	Нормативно - правовые и исторические аспекты создания системы-112	4	2	2				
10.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»	14	4	8			3	
11.	Основные характеристики субъекта РФ	14		12			3	
12.	Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	14	10		2	2		
13.	Оказание консультационной поддержки заявителю	10		4	4			
14.	Культура речевого общения	8	4		4			
15.	Психологическая подготовка	28		14	6	6	3	
16.	Лингвистическая подготовка	18	6	6	4	4		
17.	Топографическая подготовка	12		8	2	2		
18.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	26	2		16	8		
19.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	4		4	2			
20.	Итоговый экзамен	6						6

21.	ИТОГО:	250	28	128	38	30	20	12
-----	--------	-----	----	-----	----	----	----	----

Тематический план

№ п/	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия	практические занятия (дистанц)	Зачет/тест	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1. Социально-правовая подготовка								
1.1	Система права в РФ. Источники права	2		2				
1.2	Основы конституционного права	2		2				
1.3	Основы гражданского права	2		2				
1.4	Основы административного права	2		2				
1.5	Основы уголовного права	2		2				
ИТОГО по разделу 1:		12		10			2	
Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий								
2.1	Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации	2		2				
2.2	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	2		2				
2.3	Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура, и основные функции	2		2				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.4	Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России. Порядок разработки паспорта территории	2		2				
ИТОГО по разделу 2:		10		8			2	
Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций								
3.1	Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера	2		2				
3.2	Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований	2		2				
3.3	Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях	2		2				
ИТОГО по разделу 3:		6		6				
Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита								
4.1	Основы организации ГО	2		2				
4.2	Организация защиты в ЧС военного времени	2		2				
4.3	Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил ГПС МЧС России	2		2				
4.4	Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты	2		2				
4.5	Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения	2		2				
ИТОГО по разделу 4:		12		10			2	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных служб								
5.1	Законодательные и нормативно- правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования	4		4				
5.2	Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб субъекта РФ	2		2				
5.3	Автоматизированные информационные системы, используемые в ДДС	4		4				
ИТОГО по разделу 5:		12		10			2	
Раздел 6. Основы информационных технологий								
6.1	Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей	2		2				
6.2	Общая характеристика информационных систем	2		2				
6.3	Работа с программным продуктом Microsoft Office	2		2				
6.4	Основы работы в СУБД MS Access	2		2				
6.5	Практические навыки увеличения скорости печати	8				8		
ИТОГО по разделу 6:		18		8		8	3	
Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии								
7.1	Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии Д ДС системы-112	4		4				
ИТОГО по разделу 7:		4		4				
Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения								
8.1	Общие положения по организации системы оповещения населения	4		4				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.2	Характеристика действующих систем оповещения населения в субъекте РФ	4		4				
ИТОГО по разделу 8:		8		8				
Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС								
9.1	Мониторинг и прогнозирование ЧС	2		2				
9.2	Навигационные спутниковые системы	2		2				
ИТОГО по разделу 9:		4		4				
Раздел 10. Нормативно - правовые и исторические аспекты создания системы-112								
10.1	Нормативно — правовые и исторические аспекты создания системы-112	4	2	2				
ИТОГО по разделу 10:		4	2	2				
Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»								
11.1	Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания	4		4				
11.2	Опыт создания и функционирования системы- 112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112	4		4				
11.3	Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ	4	4					
ИТОГО по разделу 11:		14	4	8			3	
Раздел 12. Основные характеристики субъекта Российской Федерации								
12.1	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ	4		4				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
12.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации	4		4				
12.3	Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	4		4				
ИТОГО по разделу 12:		14		12			3	
Раздел 13. Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112								
13.1	Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова	6	4		2			
13.2	Типы происшествий, их характеристика. Порядок организации комплексного реагирования	4	2			2		
13.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	4	4					
ИТОГО по разделу 13:		14	10		2	2		
Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю								
14.1	Оказание консультационной поддержки заявителю	10		6	4			
ИТОГО по разделу 14:		10		6	4			
Раздел 15. Культура речевого общения								
15.1	Современная коммуникация и правила речевого общения	8	4		4			
ИТОГО по разделу 15:		8	4		4			
Раздел 16. Психологическая подготовка								
16.1	Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях	2		2				

1	2	3	4	5	6	7	8	9
16.2	Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	2		2				
16.3	Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	4			2	2		
16.4	Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций	4		4	1			1
16.5	Требования, предъявляемые к личности оператора системы- 112 при работе в стрессовой ситуации	2		2				
16.6	Практическое занятие: Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения	4			2	2		
16.7	Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112	4		4				
16.8	Практическое занятие: Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях	4			2	2		
ИТОГО по разделу 16:		28		14	6	6	3	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 17.								
Лингвистическая подготовка								
17.1	Порядок идентификации иностранных языков	18	6	6	2	4		
ИТОГО по разделу 17:		18	6	6	2	4		
Раздел 18.								
Топографическая подготовка								
18.1	Общие сведения по работе с ГИС и картами	4		4				
18.2	Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ	4		4				
18.3	Практическое занятие: определение места происшествия на карте	4			2	2		
ИТОГО по разделу 18:		12		8	2	2		
Раздел 19.								
Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ								
19.1	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	2	2					
19.2	Практическое занятие: Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС	6			4	2		
19.3	Практическое занятие: Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ДДС, ЕДДС	6			4	2		
19.4	Практическое занятие: Практическая отработка задач оператора ЦОВ, диспетчера ЕДДС	6			4	2		
19.5	Практическое занятие: АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ	6			4	2		

ИТОГО по разделу 19:	26	2		16	8		
----------------------	----	---	--	----	---	--	--

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 20.								
Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте								
20.1	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	4		4	2			
ИТОГО по разделу 20:		4		4				
21.	Итоговый экзамен	6						6
Итого:		250	28	128	38	30	20	12

Содержание

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 1.1. Система права в Российской Федерации. Источники права

Самостоятельная работа — 1 час.

Понятие и основные элементы системы права. Понятие, структура, виды правовых норм. Понятие и классификация отраслей права в РФ. Понятие и виды источников права. Система законодательства в РФ. Закон о персональных данных.

Тема 1.2. Основы конституционного права. Основы гражданского права

Самостоятельная работа — 1 час.

Источники и системы конституционного права. Основы конституционного строя РФ. Понятие, предмет, метод гражданского права. Источники и система гражданского права. Гражданские взаимоотношения.

Тема 1.3. Основы административного права

Самостоятельная работа — 1 час.

Понятие, предмет, метод и система административного права. Субъекты государственного управления. Административно-правовой статус граждан. Состав административного правонарушения. Система и порядок назначения административных наказаний.

Тема 1.4. Основы уголовного права

Самостоятельная работа — 1 час.

Понятие, предмет, метод и задачи уголовного права. Принципы и система российского уголовного права. Преступление: понятие, признаки категории. Состав преступления.

Тема 1.5. Закон о персональных данных

Самостоятельная работа - 1 час.

Понятие «персональные данные», закон о персональных данных.

Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской

обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

Тема 2.1. Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации

Лекция - 2 часа.

Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МЧС России. Полномочия, задачи и функции МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации.

Тема 2.2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

Лекция — 2 часа.

Структура РСЧС ее роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации. Функции МЧС России как составной части РСЧС. Территориальные подсистемы РСЧС на примере субъекта Российской Федерации.

Тема 2.3. Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура, и основные функции

Лекция — 2 часа.

Назначение и структура НЦУКС МЧС России. Задачи и функции НЦУКС МЧС России. Автоматизированная информационно-управляющая система РСЧС. Комплекс технических средств НЦУКС МЧС России.

Тема 2.4. Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России. Порядок разработки паспорта территории

Лекция — 2 часа.

Порядок работы оперативной дежурной смены центров управления в кризисных ситуациях главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации в повседневном режиме функционирования. Порядок работы в районе чрезвычайных ситуаций оперативных групп функциональных и территориальных подсистем РСЧС.

Порядок разработки и корректировки паспортов территории.

Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций

Тема 3.1. Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера.

Лекция — 2 часа.

Характеристика и классификация ЧС природного характера. Характеристика и классификация ЧС техногенного характера.

Тема 3.2. Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований.

Лекция — 2 часа.

Общая характеристика нештатных аварийно-спасательных формирований. Подготовка и обучение нештатных аварийно-спасательных

формирований.

Тема 3.3. Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях.

Лекция — 2 часа.

Правовое регулирование безопасности жизнедеятельности населения. Правовые основы защиты населения и территорий от ЧС.

Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита

Тема 4.1. Основы организации ГО

Лекция — 2 часа.

Назначение, задачи и организационная структура ГО страны. Назначение, задачи и организационная структура ГО и ГПС на военное время, пути их совершенствования.

Тема 4.2. Организация защиты в ЧС военного времени

Лекция — 2 часа.

Принципы и способы защиты населения и сотрудников ГПС в ЧС. Содержание основных мероприятий защиты в ЧС.

Тема 4.3. Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил ГПС МЧС России

Лекция — 2 часа.

Основные мероприятия по переводу ГПС с мирного положения на военное в различных условиях. Понятие и содержание противопожарного обеспечения действий сил ГО в очагах ядерного поражения. Особенности использования сил и средств ГПС в системе ГО при ведении мероприятий гражданской обороны

Тема 4.4. Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты

Лекция — 2 часа.

Ядерное оружие и его поражающие факторы. Химическое оружие, классификация и краткая характеристика ОВ. Характеристика биологического оружия. Средства индивидуальной защиты (СИЗ). Медицинские средства индивидуальной защиты. Комплект медицинских средств индивидуальной защиты.

Тема 4.5. Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения

Лекция — 2 часа.

Организация радиационной, химической разведки, радиационного и химического контроля в частях и подразделениях ГПС МЧС России и на объектах экономики. Классификация и общая характеристика приборов радиационной, химической разведки и дозиметрического контроля. Основные требования по содержанию и контролю средств радиационной и химической защиты.

Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных

служб

Тема 5.1. Законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования

Лекция — 4 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Правовые основы деятельности служб МЧС России. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб правоохранительных органов. Правовые основы деятельности правоохранительных органов. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб скорой медицинской помощи.

Правовые основы деятельности служб скорой медицинской помощи. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб аварийной газовой сети.

Правовые основы деятельности служб аварийной газовой сети. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

Правовые основы деятельности служб ЖКХ. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Тема 5.2. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб субъекта РФ

Лекция - 2 часа.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств МЧС России: служб пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств правоохранительных структур.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств скорой медицинской помощи и аварийной службы газовой сети.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических аварийной службы газовой сети.

Тема 5.3. Автоматизированные информационные системы, используемые в ДЦС

Лекция — 4 часа.

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных

оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, правоохранительных органов, скорой медицинской помощи, службы газовых сетей и т.д., их информационное взаимодействие с системой -112.

Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с «Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ). Назначение, область применения автоматической пожарной (АПС) и охранно- пожарной (ОПС) сигнализации. Структурные схемы защиты объектов средствами АПС и ОПС. Требования к системам пожарной сигнализации «Технического регламента о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ).

Пожарные извещатели. Назначение, область применения, классификация, основные параметры пожарных извещателей.

Современные и перспективные приемно-контрольные приборы и сигнально-пусковые устройства пожарной сигнализации: назначение, область применения и общее устройство.

Назначение, принцип действия системы ЭРА- ГЛОНАСС. Цели создания системы. Информационное взаимодействие системы ЭРА- ГЛОНАСС с системой-112.

Раздел 6. Основы информационных технологий

Тема 6.1. Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей

Лекция — 2 часа.

Общая характеристика программного обеспечения информационно-вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем. Организация локальных вычислительных сетей. Сеть Интернет.

Тема 6.2. Общая характеристика информационных систем

Лекция — 2 часа.

Основные термины и определения. Классификация и средства коммуникации вычислительных сетей. Топология построения локальных вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем OSI.

Тема 6.3. Работа с программный продуктом Microsoft Office

Лекция — 2 часа.

Изучение приложений программного продукта Microsoft Office.

Тема 6.4. Основы работы в СУБД MS Access

Лекция — 2 часа.

Структура информационной системы. Уровни представления данных. Содержание и порядок создания баз данных.

Тема 6.5. Практические навыки увеличения скорости печати

Практическое занятие — 8 часов.

Практические занятия по освоению десятипальцевого метода быстрого набора текста на русской раскладке клавиатуры без орфографических и пунктуационных ошибок. Скорость набора текста - 120 знаков в минуту. Обучение проходит с использованием основных бесплатных программных продуктов. Клавиатурные тренажеры: "Stamina", "Все 10", "Соло на

клавиатуре", "Клавиатурный тренажер АК".

Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии

Тема 7.1. Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС системы-112.

Лекция - 4 часа.

Проводная связь. Радиосвязь. Основные направления, тенденции развития систем радио и радиотелефонной связи.

Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения

Тема 8.1. Общие положения по организации системы оповещения населения.

Лекция — 4 часа.

Термины и определения. Нормативное обеспечение функционирования систем оповещения и информирования населения.

Тема 8.2. Характеристика действующих систем оповещения населения в субъекте РФ

Лекция - 4 часа.

Региональные системы оповещения населения. Комплексы технических средств оповещения П-160, П-164, П-166, КТСО-Р, КПТС АСО, АСО-8, и т.д.

Муниципальные (местные) системы оповещения населения. Локальные системы оповещения.

Основные проблемы и недостатки, влияющие на готовность действующих систем оповещения населения.

Системы информирования населения и перспективы развития.

Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС

Тема 9.1. Мониторинг и прогнозирование ЧС

Лекция — 2 часа.

Назначение и задачи системы мониторинга и прогнозирования ЧС. Концепции мониторинга критически важных и потенциально опасных объектов. Основные понятия мониторинга. Основные направления работ в области создания системы мониторинга. Методы прогнозирования в процессах принятия решений.

Тема 9.2. Навигационные спутниковые системы

Лекция — 2 часа.

Классификация навигационных спутниковых систем. Структура спутниковой навигационной системы ГЛОНАСС. Сравнительный анализ систем космической навигации. Локальные системы позиционирования. Структура объединенной системы оперативно-диспетчерского управления

муниципального образования (ЕДДС). Решение задачи мониторинга стационарных объектов в ЕДДС. Решение задачи мониторинга мобильных объектов в ЕДДС. Вариант построения системы контроля мобильных объектов ЕДДС.

Раздел 10. Нормативно - правовые и исторические аспекты создания системы-112

Тема 10.1. Нормативно - правовые и исторические аспекты создания системы-112.

Лекция - 4 часа.

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования.

Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»

Тема 11.1. Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания

Лекция - 4 часа.

Назначение, цели создания и задачи системы-112 в Российской Федерации. Необходимость создания системы-112. Структура системы-112. Основные подсистемы системы-112 и их функции. Принципы создания системы-112 на территории Российской Федерации. Режимы функционирования системы-112.

Тема 11.2. Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112

Лекция — 4 часа.

Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации: Курская область, Республика Татарстан. Краснодарский край, Хабаровский край, Белгородская область, Тульская область, Московская область, Астраханская область, Ханты-Мансийский автономный округ, воронежская область, Новосибирская область.

Перспективы развития системы-112.

Тема 11.3. Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ

Лекция — 4 часа.

Нормативно-правовая база субъекта РФ в области создания и развития системы-112. Особенности создания системы-112 в субъекте РФ. Модель создания системы-112 в субъекте РФ (локальная или удаленная модель обработки и хранение данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная). Организационная структура системы-112 в субъекте РФ, характеристика объектов системы-112. Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в субъекте РФ. Особенности

межведомственного взаимодействия в субъекте РФ.

Раздел 12. Основные характеристики субъекта Российской Федерации

Тема 12.1. Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ

Лекция —4 часа.

Характеристика географического положения и природно-климатических условий субъекта РФ. Этнический состав субъекта РФ.

Тема 12.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации

Лекция —4 часа.

Административно-территориальное деление субъекта. Характеристика муниципальных образований субъекта. Характеристика приграничных территорий субъекта.

Характеристика транспортной системы субъекта: авиационный транспорт, железнодорожный транспорт, водный транспорт и т.п.

Тема 12.3. Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации

Лекция - 4 часа.

Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС субъекта РФ и их последствиях для населения и территории субъекта РФ.

Раздел 13. Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112

Тема 13.1. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова

Лекция —4 часа.

Правила опроса заявителей в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнения признаков происшествия и принятия решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и/или аварийных служб.

Правила приема вызова в случае его последующей переадресации диспетчеру ДДС.

Правила приема вызова в случае отсутствия возможности его переадресации диспетчеру ДДС (с учетом специфики работы службы экстренного реагирования, в компетенцию которой входит принятый вызов).

Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

Особенности опроса заявителей при получении сообщения о дорожно-транспортном происшествии, происшествии на потенциально опасном объекте и объектах с массовым пребыванием людей.

Практическое занятие — 2 часа.

Практическая отработка в форме ролевой игры алгоритмов приема

вызовов по различным поводам обращений, привлечения экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения. Алгоритмы приема вызова при сообщении о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях и т.п.

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов.

Тема 13.2. Типы происшествий, их характеристика. Порядок организации комплексного реагирования

Лекция-2 часа.

Классификация обращений населения по единому номеру «112». Классификация происшествий. Классификация ЧС. Аналитика и принятие решения об оповещении экстренных оперативных и аварийно - восстановительных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

Отработка действий оператора системы-112 по субъекту РФ при угрозе ЧС.

Порядок информационного взаимодействия при осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию.

Практическое занятие —2 часа.

Закрепление на практике определения типа происшествий. Отработка порядка информационного взаимодействия при комплексном реагировании.

Тема 13.3. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112

Лекция —4 часа.

Назначение, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Состав информации и порядок информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов. Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб. Особенности информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при межмуниципальном и межсубъектовом взаимодействии в рамках системы- 112.

Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии.

Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю

Тема 14.1. Оказание консультационной поддержки заявителю

Лекция - 6 часов.

Способы и порядок оказания консультационной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности. Характеристика обращений, не требующих привлечения экстренных оперативных служб.

Структура подсистемы консультативного обслуживания населения. Характеристика внутренней консультативной базы знаний, Интернет-портала.

Принципы обслуживания телефонного вызова интерактивной

информационно-справочной телефонной системой (систему маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

Практические занятия - 4 часа.

Отработка практических навыков по использованию внутренней базы знаний и Интернет -портала в части, касающейся оказания консультативной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности.

Раздел 15. Культура речевого общения

Тема 15.1. Современная коммуникация и правила речевого общения

Лекция - 4 часа.

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Культура устной публичной речи.

Практическое занятие — 4 часа.

Закрепление у слушателей знаний и навыков, связанных с правильным произношением отдельных слов и словосочетаний. Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Основные правила построения публичной речи.

Правила телефонных переговоров.

Раздел 16. Психологическая подготовка

Тема 16.1. Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях

Лекция - 2 часа.

Влияние экстремальных ситуаций на человека. Психологическая поддержка специалистом дежурно-диспетчерской службы системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях.

Тема 16.2. Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Лекция - 2 часа.

Психология травматического стресса. Критерии ПТСР. Психологическая помощь лицам с синдромом посттравматического стресса.

Тема 16.3. Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Практическое занятие - 4 часа.

Критерии кризисного состояния и травматического стресса. Стресс. Концепции. Виды. Факторы.

Тема 16.4. Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций

Лекция - 4 часа.

Общие положения. Задачи по психологическому обеспечению в ЧС. Организация и порядок привлечения специалистов-психологов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов

Российской Федерации, а так же организаций, входящих в структуру РСЧС к мероприятиям по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС. Завершение работ по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС.

Тема 16.5. Требования, предъявляемые к личности оператора ЦОВ системы-112 при работе в стрессовой ситуации

Лекция - 2 часа.

Психология профессиональной работоспособности. Профессиональный стресс. Профессиональное здоровье сотрудников МЧС.

Тема 16.6. Практическое занятие: Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения

Практическое занятие - 4 часа.

Формирование навыков активного слушания. Логика телефонной беседы. Кризисная интервенция.

Тема 16.7. Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112

Лекция - 4 часа.

Определение эмоционального выгорания. Симптомы. Причины возникновения. Направления профилактической работы.

Тема 16.8. Практическое занятие: Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях

Практическое занятие - 4 часа.

Техника выявления вторичных выгод в состоянии «привычного негатива». «Якорение» ресурсного состояния. Диагностика функционального состояния

Раздел 17. Лингвистическая подготовка

Тема 17.1. Порядок идентификации иностранных языков

Лекция -12 часов.

Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Практическое занятие - 6 часов.

Отработка порядка идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.

Раздел 18. Топографическая подготовка

Тема 18.1. Общие сведения по работе с ГИС и картами

Лекция — 4 часа.

Общие сведения по работе с ГИС и картами (электронными, бумажными).

Тема 18.2. Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ.

Лекция — 4 часа.

Характеристика топографических особенностей субъекта. Перечень и характеристика основных ориентиров в административном центре субъекта, за пределами населенных пунктов.

Тема 18.3. Практическое занятие: определение места происшествия на карте

Практическое занятие - 4 часа.

Отработка навыков атрибутивного поиска на карте объектов классифицированных типов. Указание и уточнение местоположения объектов, связанных с происшествием, как с помощью визуальных графических средств, так и с помощью прямого ввода координат. Определение места возникновения происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них. Навыки определения ориентиров для установления места происшествия. Навыки использования электронных и печатных карт. Навыки использования навигационной информации о местонахождении и перемещении сил и средств реагирования, при наличии технических возможностей используемых технологий ГЛОНАСС/GPS.

Раздел 19. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ

Тема 19.1. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ

Лекция - 2 часа.

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места оператора в центре обработки вызова.

Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места системы-112.

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 19.2. Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС

Практическое занятие - 6 часов.

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

Прием и обработка SMS, факс - сообщения.

Прием и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Прием и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Прием и обработка повторных вызовов (сообщений о происшествиях), ложных вызовов.

Справочники системы.

Тема 19.3. Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ЕДДС, ДДС

Практическое занятие - 6 часов.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ЕДДС и ДДС по вводным, задаваемым преподавателем.

Тема 19.4. Практическая отработка задач оператора ЦОВ, диспетчера ЕДДС

Практическое занятие - 6 часов.

Отработка карточки информационного обмена под ролью «диспетчер ДДС».

Отработка карточки информационного обмена под дополнительной ролью «диспетчер ЕДДС»: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

Тема 19.5. АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ

Практическое занятие-6 часов.

Контроль распределения и обработки вызовов дежурной смены. Прослушивание записи разговоров. Формирование отчетности.

Раздел 20. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте

Тема 20.1. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

Лекция - 4 часа.

Регулирование вопросов охраны труда в РФ. Нормативно-правовые документы по охране труда. Основные понятия.

Организация работы по охране труда в учреждении. Виды инструктажей. Обязанности и ответственность должностных лиц за соблюдение правил охраны труда. Обязанности и ответственность работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Работа комиссии по расследованию несчастных случаев. Документы, составляемые при расследовании несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

Правовые, экономические и социальные основы положения персонала (сотрудников, работников) системы-112.

Рекомендуемая литература:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
4. Федеральный закон от 22 августа 1994 года №151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
5. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
6. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера"¹;
7. Федеральный закон от 21 июля 1997 года N 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
8. Федеральный закон от 31 марта 1999 года N 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
9. Федеральный закон от 06 марта 2006 года №35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
10. Федеральный закон от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
11. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»;
12. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
13. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
14. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
15. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года №1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности»;
16. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 года №116 "О мерах по противодействию терроризму";
17. Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года №868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;
18. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 1995 года №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы»;

- 21.Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- 22.Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 23.года №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;
- 24.Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 25.года №894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб»;
- 26.Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года №328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;
- 27.Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 28.года №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- 29.Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года №334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
- 30.Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года №878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";
- 31.Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований;
- 32.Приказ МЧС России от 18 марта 2002 года №116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";
- 33.Приказ МЧС РФ от 10 сентября 2002 года №428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;
- 34.Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года №218 «О создании психологической службы в РФ»;
- 35.Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года №98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;
- 36.Приказ Минкомсвязи России от 06 декабря 2012 №284 «О внесении изменений в Приказы Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения оборудования и построения телефонной сети связи общего

- пользования»; Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года №388 "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";
37. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 года №156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";
38. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-99 "Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 9 ноября 1999 года №400- ст);
39. Методические материалы МЧС России по созданию системы-112;
40. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации.
41. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы — 112. Общее описание системы - М.: ЦИЭКС, 2013.
42. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013.
43. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112 Протей,- М.: ЦИЭКС, 2013.
44. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство АРМ администратора контакт центра Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
45. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
46. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «01» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
47. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы — 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «02» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
48. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «03» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
49. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «04» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
50. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «Антитеррор» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
51. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «История вызовов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

52. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «Конструктор статистических отчетов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
53. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство администратора контакт центра «События и статистика» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
54. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
55. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
56. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы — 112. Технологическая инструкция диспетчера службы «01». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
57. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера службы «02». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
58. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы — 112. Технологическая инструкция диспетчера службы «03». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
59. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АСУ система-112 ICL - М.: ЦИЭКС, 2013.
60. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.

Утверждаю
Руководитель ГКОУ РД
«УМЦ по ГО и ЧС»
Г.Магомедов
« ____ » _____ 2016 г.

Программа
«Профессиональная переподготовка персонала
системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»»

Рассмотрена и одобрена
на заседании методического совета
« __ » _____ 2016 г.
Протокол № _____